

KLACHTENPROCEDURE AOK BV

In het kader van diversen Soob-gecertificeerde opleidingen is het mogelijk om gebruik te maken van een vastgestelde klachtenprocedure. Vraag uw instructeur naar de werkwijze zoals beschreven in onderstaande procedure.

Procedure

1. De cursusdeelnemer of degene in wiens opdracht deze aan de cursus deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus een schriftelijke klacht over de uitvoering of organisatie van de cursus indienen bij de directie.
2. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging, bij voorkeur via e-mail.
3. Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de directie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de directie dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
4. Indien de klacht ontvankelijk is voor behandeling, zal de directie, uiterlijk 4 weken na de indiening van de klacht, de klager in de gelegenheid stellen om de klacht mondeling toe te lichten.
5. Van het gesprek wordt een schriftelijk verslag opgesteld, dat aan de klager zal worden toegezonden.
6. Vindt er geen gesprek plaats, dan zal de uitspraak ten aanzien van de klacht plaatsvinden binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend.
7. De uitspraak wordt op schrift gesteld en met redenen omkleed. De klacht kan gegrond dan wel ongegrond worden verklaard.
8. Indien de klager het niet eens is met de door de directie genomen beslissing is het Nederlandse recht van toepassing.